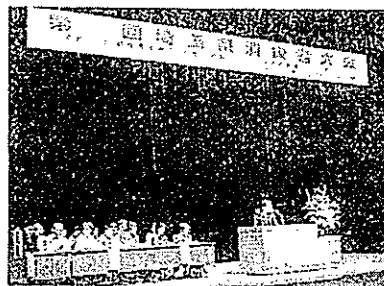
第45回埼玉県消費者大会のまとめ

日　時　2009年10月15日（木）
全体会　10：30～12：30　分科会　13：30～15：45
場　所　埼玉会館大ホール・小ホール・会議室

1．はじめに

埼玉県消費者大会は、全国でも最大規模の消費者の大会として、多くの消費者団体によびかけて開催してきました。平和で安心してくらせる社会を願い、大勢の参加者で充実した大会となりました。

4月に実行委員会を結成（最終24団体）してから、大会前までに6回の実行委員会を開催し、「基調報告」「県への要請書」をまとめてきました。
あわせて、学習を大切にしながら討議を深めるために、プレ学習会として、6月に「日本の貧困問題の実態と解決、消費者庁ができるとき」、7月に「世界的視野で社会を考える（シンク・グローバリー）」～経済のあり方、平和を願う国々～を学びました。

また今年で11回目になる、市町村における消費生活関連事業のアンケート調査（70市町村が回答）などを実施してきました。

こうした話し合いや活動の積み上げから、今年の大会スローガンを「高めよう消費者市民力！平和で安心してくらせる社会をつくりましょう」と決定しました。

2．全体会

（1）参加状況　　約800人　参加
（2）企画内容
　① オープニング　②実行委員団体紹介　③主催者挨拶
　④来賓挨拶　⑤「基調報告」「県への要請書」の提案
　⑥記念講演「人はなぜ騙されるのか」
　　～科学者が解明！消費者被害から核兵器まで～（講師・安斎　育郎氏）
　⑦ 大会アピールの採択

（3）全体会の特徴点

① 全体で約800人参加しました。
② 司会は飯尾茂子さん（コーペル）と友野和子さん（所沢市消費者団体連絡会）が行いました。
③ オープニングでは日本コカリナ協会よるコカリナ演奏が、3曲披露されました。実行委員会を構成する24団体の紹介が行われ、片貝弥生実行委員長が挨拶しました。念願の消費者庁が新設され、政権が交代した今、私たちは更に行動していかなければなりません。「高めよう、消費者市民力！」というスローガンの下、力を合わせて平和で安心してくらせる明るい未来を実現させようではありませんか、と呼びかけました。
④ 来賓の、埼玉県県民生活部副部長　安久沢良一氏より、ご挨拶と上田県知事祝辞代読がありました。

「百の道徳より、農業体験から多くの心理を学ぶことができる、「学校ファーム」を、平成23年までに県内1,271の全小中学校で設置したいと考えている。また、消費者庁が設置され、消費者団体の長年の思いが結実された。県ではその設置に先駆け、今年度から消費生活相談体制の充実や悪質事業者対策のさらなる体制の強化を図りました。今後も消費者に優しい埼玉県を築いてまいります。」

⑤「基調報告」「埼玉県への要請書」の提案を伊藤恭一事務局長が行いました。今の日本は、生存権が守られ、人が尊厳をもって生きていける社会といえるのでしょうか。この大会では、税金の無駄使いをなくし、社会保障や教育の充実に充ててほしいと言い続けています。また、来年のNPT再検討会議に向け「核廃絶運動」がかつてない広がりを見せており、世界のわれわれの運動にかかっています。政権の交代で、要請項目の実現も期待される今、思いを同じくする団体がひとつになり大きく運動を進めましょう。と提案し、参加者の拍手で確認されました。

⑥記念講演は、安斎育郎氏が「人はなぜ騙されるのか」～科学者が解明！消費者被害から核兵器まで～と題して講演を行いました。今、日本は、人を息苦しくさせる社会的暴力が存在し、決して平和とはいえない。オバマ大統領のノーベル平和賞受賞は核保有国の指導者としての影響力が希望を与えたことによるもので、その成果とNPT再検討会議まで、見極めなくてはいけない。人は思い込みと欲得によって誘われ騙される。色々なテクニックの騙しがあるが、偽装事件や詐欺だけでなく、戦争のきっかけにもなるように、国や政府に騙しのテクニックが働くこともある。消費者リテラシーを磨き、身の回りの詐欺から国家的判断にいたるまで、消費者は不断の努力と力を持ち寄り皆の声を上げていくことが大切。とお話しされました。

⑦さいたま市消団連　久慈美知子さんが、「埼玉県民のみなさんへのアピール（案）」を読み上げて確認、採択されました。

３．分科会

●第１分科会・「世界の食料と農業のいま」　～日本の未来は～　　１５０人参加

助 言 者：鈴木　宣弘 氏（東京大学　農学生命科学研究科　教授）
責任団体：コーペル、埼玉県生協ネットワーク協議会
運営団体：埼玉県農民運動連合会、志木市くらしの会、春日部市くらしの会、越谷市消費者団体連絡会、所沢市消費者団体連絡会

●第２分科会・「安心してくらしていくために」　～どうなるの介護・医療～　１２２人参加

助 言 者：日野　洋逸氏（医療生協さいたま生活協同組合　所沢診療所事務長）
責任団体：埼玉公団自治会協議会、埼玉県生活協同組合連合会
運営団体：医療生協さいたま生活協同組合、全労済埼玉県本部、白岡町くらしの会

●第３分科会・「私たちの消費者庁へ」　～届け！消費者の声～　　７２人参加

助 言 者：池本　誠司 氏（弁護士）
責任団体：埼玉県生活協同組合連合会
運営団体：埼玉県消費生活コンサルタントの会、さいたま市消費者団体連絡会、NPO法人埼玉消費者被害をなくす会、久喜市くらしの会

●第４分科会・「地球温暖化防止に向けての産業界の関わり」　　６５人参加

助 言 者：平田　仁子 氏（気候ネットワーク事務局長）
豊田　和行 氏（シャープ（株）環境安全本部）
責任団体：埼玉県地域婦人会連合会、新日本婦人の会埼玉県本部
運営団体：さいたま住宅生活協同組合、JA埼玉県女性組織協議会、加須市くらしの会

●第５分科会・「子どもの放課後について考える」
～部活動について話し合ってみませんか？～　　４１人参加

助 言 者：川崎　宏 氏（さいたま教育文化研究所）
責任団体：埼玉母親大会連絡会
運営団体：生活協同組合さいたまコープ、生活協同組合ドゥコープ

『埼玉・商品被害をなくす連絡会』～９年間のまとめ～

１．「埼玉・商品被害をなくす連絡会」の成り立ち

1995年6月30日、「消費者のための製造物責任法（ＰＬ法）制定を求める埼玉連絡会」を解散し、「埼玉・商品被害をなくす連絡会」として設立。（略称なくす会）

＊目的：ＰＬ法をくらしに生かして商品被害の実態を掘り起こし、原因や対策を社会的に明らかにして、商品被害からの救済ならびに被害をなくしていくための、諸活動をすすめることを目的として活動。

＊組織：趣旨に賛同し、会費を分担する団体および個人で構成する。

＊体制・運営：なくす会を代表するものとして代表委員を若干名おく。
なくす会の活動を自ら推進する人々による、活動委員会を設ける。
活動委員は、代表委員会で確認する。
代表委員、事務局長は総会において選任する。
事務局団体として、埼玉県生協連があたる。

① 代表委員　若干名（会の基本方針を決定する）⇒　現在　　５人
② 活動委員　　　　（会の活動を自ら推進する）⇒　〃　　２６人
③ 事務局長　　　１名
④ 総会　　　　年１回

＊事業：目的を推進するため、以下の事業を行なう。
① 商品および契約の被害と救済に関する、情報の収集と分析
② ＰＬ法および消費者契約法の充実と生かし方の研究、ならびに関係する法律や自治体の条例などの研究と強化対策
③ 原因究明機関および相談機関等の充実対策ならびに活用の仕方の研究
④ 以上についての社会的広報・提言

＊財政：参加団体・個人は運営のための費用として年間１口以上の会費を負担する。
県域団体　5,000円、市町村団体　3,000円、個人　1,000円

＊事務所：〒330－0064　埼玉県さいたま市浦和区岸町7－11－5
埼玉県生協連気付「埼玉・商品被害をなくす連絡会」
TEL048－844－8971　　FAX048－844－8973

2. 「埼玉・商品被害をなくす連絡会」が取り組んできたこと

① 商品被害アンケート調査　(1996年~1998年、2003年)

どんな被害にあっているのか、実態調査するためアンケート調査と追跡調査を実施し、1996年に445枚、1997年に607枚、1998年に720枚を回収しました。

2003年には「商品・契約被害アンケート調査」を行い539部回収しました。調査のまとめから、商品では「クリーニングトラブル」が一番多く、「缶のプルトップやふた」「化粧品や染毛剤」と続き、商法・サービスでは「電話・通信」のワン切り、迷惑メールの被害が一番多いという結果がでました。「点検商法」や「送りつけ商法」の被害も少数でしたがありました。また被害の後「あきらめて何もしなかった」人が大半で、消費生活センター等に相談した人の割合はわずかという結果が出ました。被害にあったときの相談先を知っている人は半数にも達していなく、情報提供して一層の啓発をしていくことが重要です。

② こんにゃくゼリーの調査と要望書提出 (1999年7月)

以前に、幼児がこんにゃくゼリーをのどに詰まらせて、死亡する事故が報道されたのをきっかけに、1999年に13メーカーの商品を購入し、事故の経緯、調査対象商品名と袋の表示、連絡先住所と電話番号、容量、警告表示、改善して欲しい点について調査しました。その結果を改善して欲しい点について、警告表示などの表示や形や大きさなどの商品について「改善検討の要望書」にまとめ、各社に提出しました。

回答書は表示や商品について、比較的きちんと取り組まれていた「ブルボン」と「COOP仕様マンナンライフ」の2社より送付されました。

③ 全面強化ガラス・タンブラーの爆発事故調査と質問書の提出 (2000年3月)

1999年11月「さいたまコープ組合員の声相談室」に寄せられた事例を、活動委員会で学びました。その中に「輸入品の強化ガラス製タンブラーを洗って、水切りかごに入れておいたら、3時間後に爆発して粉々になった」という事故事例があり、回答内容が『全面強化ガラスにまれに発生する、特性ともいえる現象で対策はない』ということでした。活動委員から「そんな特性は知らなかった。この回答では事故防止につながらない」等の意見が出され、調べることにしました。

- 同様の事故事例　⇒　パイオネットに5件、さいたまコープでも4件
- 強化ガラスについて調査
  (社) 日本硝子製品工業会　強化ガラスとは・・・
- 通産省・家庭用品品質表示法から、強化ガラスの種類と表示について(下記参照)
- 2000年1月15日発行のニュースレター18号で発表
- 2000年2月2日、朝日新聞全国版に掲載され、問い合わせ殺到
- 破損の原因について調査・・・コープネット品質管理部調査資料から
- 市場調査をしてみると国産にはすべて表示があるが、輸入品にはなく連絡先もないことがわかりました。
- 輸入ガラス食器の代表的な2社に質問書を送付しました。(Duralex と Durand)

・ 両社から改善につながる回答を得ました。（質問内容と回答は下記参照）
・ その後の市場調査で、輸入品の表示が増えていました。
・ 国民生活センターから「ガラス食器類の破裂などの事故」をまとめた記者発表が2000年3月23日に行なわれ，翌日新聞各紙に掲載されました。

（強化ガラス製器具の表示例・・・通産省・家庭用品品質表示法の解説から）

品　　名　　強化ガラス製器具
強化の種類　　全面物理強化
取扱い上の注意
・急激な衝撃を与えない旨
・傷が付くような取扱いは避ける旨
・破損した場合、破片が細片となって激しく飛散する特性があるので注意する旨
○○○○○（株）か　tel○○○○○

＊表示は最小販売単位ごとに、見やすい個所に、分かりやすく記載すること。

＊輸入品でも日本で販売されるときは、表示しなくてはならない。

ジオ・インタナショナル（Duralex）とアルクフランス（Durand）への質問書

全面強化ガラスに関する質問書

〈質問事項〉

1．音をたてて、こなごなに割れてしまうのは、何が原因だと思われますか？
2．割れた時の破片は鋭利になりますか、粒状ですか？（ケガをしやすい状態ですか？）
3．突然破裂しないように、対策として考えておられることはありますか？
4．私たちの市場調査では、輸入品の強化ガラス・コップにはほとんど表示がついていませんでした。家庭用品品質表示法では、輸入品であっても表示が義務づけられています。貴社では、日本国内での販売に際して、どのように表示をされていますか？
5．貴社の今後のお取扱いに当たって、全面物理強化ガラスのコップの特性として、まれに破裂（爆発）することがある旨を表示する予定はありますか？

表示シール・取り扱い上の注意などが改善へ　～回答書から～

①音をたてて、こなごなに割れてしまう原因は、不純物の混入やキズが強化の層を突き破るようになると、破損が層全体を覆うため、全体が崩れるように割れます。その際音をともなうこともあります。

②割れた破片は粒状となり、破片の断面はガラスに対して垂直になる構造のため、非強化ガラスに比べケガをしにくく、万一ケガをしたとしても身体に深く傷をつけることがありません。

③突然破裂しないような対策として、厳しい耐熱衝撃や機械的衝撃などの検査を行ない、基準に満たないものは、そのサンプルを取り出したロット全体を処分しています。

④日本国内で販売に際しての表示について、家庭用品品質表示法に基づいた表示を、シールを作成して販売最小単位ごとにしています。（Duralex）
表示の義務は輸入業者となりますので、品質表示の雛型を準備・配布し一層のご協力をお願いしてまいります。（Durand）

⑤今後まれに破裂（爆発）することがある旨の表示については、すでに必要な表現を入れました。

★ ２社の回答から次のように表示が強化されました。

家庭用品品質表示

品名：強化ガラス製器具
強化の種類：全面物理強化

お取り扱い上の注意
●高い所から落とす等、急激な衝撃は破損の原因となりますので与えないで下さい。
●スチールたわし、クレンザー等の使用は製品をキズつける原因となりますので避けて下さい。
●耐熱温度差は 120℃です。しかし耐熱ガラスではありませんので、オーブン・直火で使用しないで下さい。
●ヒビ、深い傷の入った製品は絶対使用しないで下さい。
●キズ等の原因により稀に自然破損する場合がありますのでご注意下さい。
●破損時にやや大きめの音が伴い、破片が細片となって激しく飛散する特性があります。

発売元　○○○○○○○○
お問い合わせ先　○○○－○○○

※ ＿＿＿ 部が強化されたところ

2000 年 1 月 15 日付け、ニュースレター１８号で発表。　⇒
朝日新聞から取材が入り対応したところ、2 月 2 日付け全国版に掲載されました。朝日新聞の反響は大きく、消費者、輸入業者、全国の生協、消費者センター、テレビ局等から続々と問い合わせや情報提供がありました。

強化ガラスコップ　なぜか突然破裂
消費者団体調査で判明　新品・空っぽでも

強化ガラス製のコップが突然破裂するケースが全国で相次ぎ、昨年十月には埼玉県狭山市で幼児がけがをしていたことが一日、浦和市に事務局を置く消費者団体の調べでわかった。いずれも大きな音とともに粉々に砕け散っている。事務局では関係機関などを通じて注意を促している。
調査した「埼玉・商品被害をなくす連絡会」によると、会員の生協に昨年十月、狭山市内の女性から苦情相談が寄せられた。「強化ガラス製のコップが大きな音をたてて破裂し、一㍍四方に飛び散った破片を、四歳の子どもが踏んでけがをした」。破裂したのは購入した当日で、洗って水切りカゴに入れた約三時間後。五個セットのうちの一個が粉々に砕け散ったといい、お湯や電子レンジは使っていなかった。
コップがフランス製だったため、輸入元に問い合わせたところ、「全面強化ガラスではまれに発生することがある。特性ともいえる現象で対策はない」との返答だった。しかし、危険を伴うそうした特性をうたい、消費者に注意を促す表示はなかった、という。
同じ例がこの五年の間に五件、全国の消費生活センターを通じて、国民生活センターにも報告されている。購入の時期、食器棚から取り出してさわった途端に破裂し、やはりけがをした例もあった。

④ 高齢者の事故・契約被害に関するアンケート調査（2000 年 12 月）
高齢者の事故の実態、悪質商法による契約被害についての調査を実施し、202 枚を回収しました。結果は事故が 8.4%で、そのうち自転車の事故が 3 分の 1 と多く、ほとんどがケガに至っていました。原因は「気の緩みや老化を忘れていた」と答えており、注意力や体のバランス感覚の低下によるものでした。契約被害は 7.4%で、金銭的な被害に至らなくても、恐怖感を与えられたり、高額な支払いをしても被害にあったという認識がない事例もありました。また騙されても自分の不注意だとあきらめてしまい、どこにも相談しなかった人が、被害にあった人の 40%もありました。このため実態が表面に現れにくいということが明らかになりました。

⑤ 三輪自転車の転倒による骨折事故調査と改善要望書提出（2001 年 12 月）

「高齢者の事故・契約に関するアンケート調査」から「三輪自転車の転倒による骨折事故」の事例が報告され追跡調査を実施しました。

・被害者への面接と現地調査
・自転車メーカーのお客様相談室へ紹介
・三輪自転車の商品カタログ、取扱説明書で調査
・類似の事故情報収集（国民生活センター）
・自転車産業振興協会にＪＩＳ規格について照会
・「三輪自転車の安全に関する改善検討の要望書」メーカー８社と２団体に提出

三輪自転車の安全等に関する改善検討の要望書

《要望事項》

1．　商品カタログについて

・　自転車に乗れない人も、簡単に乗れるように受け取れる表現は削除して下さい。
・　注意・警告表示は購入者の大半が高齢者ということを考えると、文字が小さすぎるので、もっと大きな文字にして下さい。
・　取り扱い説明書だけでなく、商品を選ぶ際に読む「商品カタログ」にも、注意・警告事項について十分な説明を記載して下さい。

2．　販売店について

・　自転車に乗れる人でも、三輪自転車は乗車感が異なることを十分説明するよう指導して下さい。
・　購入する前に、試乗できるように検討して下さい。

3．　自転車本体について

・　傾斜した地面でも安全に停車できるよう、安全で簡単な操作のブレーキ・カギを開発して下さい。
・　三輪自転車にも JIS 規格を適用して下さい。

メーカー４社と２団体からの回答より

《改善につながった回答》

・　取り扱いに関する注意事項を掲載します。販売店にお客様に対して十分な説明をするよう指導します。（丸石）
・　２種類まとめての警告表示から、個々の警告表示に変更します。高齢者を考慮した文字の大きさに変更します。三輪車を販売する時点の注意を記し、再度徹底を図ります。（ブリジストン）
・　十分に参考にさせて頂き改善に努めて参ります。（宮田）
・　わかり安く、誤解を与えない表現を使用し、文字の大きさについても改善を図っていきます。試乗についても販売店に本社工場の試乗車を貸し出す等の方策を考えます。より安全で簡単に操作できる商品の開発に努めたいと存じます。これを機会に三輪自転車の社内規格化をスタートさせたいと考えています。（ナショナル）
・　当連合会の機関紙により、全組合員に周知させていただきました。（業界団体）

・丸石自転車の試作車を活動委員が試乗
・ナショナル自転車担当者と活動委員会で懇談
・４社２団体から改善につながる回答がありました。

⑥ ＬＰガスに関するアンケート調査・要望書提出（2002年4月）

2001年12月、ＬＰガスの契約変更に関するトラブルが増加している中、事業のあり方・価格の実態を調査、被害の未然防止のために、ＬＰガス利用世帯にアンケートを実施し244枚回収しました。

アンケート結果から明らかになった問題点

・ 基本料、単価、料金体系などに関する情報が不足している。
・ 信頼できる販売店を選ぶ情報が不足している。
・ 法律で義務づけられた交付書面を半数の人しかもらっていない。
・ 保安を始めＬＰガスの優れた特性が理解されていない。
・ 消費者がＬＰガスについて理解し、知る努力も必要である。

ＬＰガスに関する改善要望書を提出（埼玉県ＬＰガス協会、県環境防災部工業保安課へ）

２００２年４月３日

ＬＰガスに関する改善検討の要望書

私たち埼玉・商品被害をなくす連絡会（略称「なくす会」）は、契約トラブルや商品事故など消費者被害の実態調査を行ない、改善を求めている団体です。

当なくす会では、昨年末から「ＬＰガスに関するアンケート調査」に取り組み、ＬＰガス事業のあり方・価格の実態を調査してまいりました。

この結果から浮かび上がった問題点をまとめましたので、貴団体でも改善いただきたく、お願い申し上げます。また、下記要望に対する貴団体のお考えを当なくす会に、ご回答いただけるようお願い申し上げます。

記

１．ＬＰガス販売事業者に対し、契約者への料金表配布を徹底するよう指導して下さい。
２．ＬＰガス販売事業者に対し、領収書への基本料金・単価表示を徹底するよう指導して下さい。
３．ＬＰガス販売事業者に対し、第14条の書面交付ならびに設備所有や契約解除・契約終了に関する説明を、すべての契約者に徹底するよう指導して下さい。また、消費者への勧誘の際には、契約変更に伴うリスクの説明を加えるよう指導して下さい。
４．ＬＰガス販売事業者に対し、契約者へのＬＰガスの特性・保安面の説明を十分行なうよう指導して下さい。
５．消費者に対し、ＬＰガス料金、契約に関する情報を積極的に提供するとともに、悪質ブローカーに対する注意をよびかけて下さい。
６．液石法14条は、販売契約締結後の書面交付のため、契約内容の確認が後回しとなりトラブルが発生する要因となっています。法改正を含めた改善を要望します。

以上

双方からの回答を基に、７月１日の第８回なくす会総会で「ＬＰガスの取引のトラブルをなくすために！」と題して記念シンポジウムを開催し、改善に向けての取り組みが確認されました。